Niveau(x) d'enseignement : 4 Numéro EDUQ : 9570139
Centre d'intérêt : 873

Imprimerie-édition : reprographie : rapport d'analyse de situation de travail / [sous la responsabilité de Jean-Pierre Fons ; Direction générale de la formation professionnelle]. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, 1993.
27 p. ; 28 cm.

La couv. porte en outre : 13 ; La formation professionnelle au secondaire. Code : 9394-0579; 17-1303-06.

ISBN 2-550-23905-9

Vedette(s)-secondaire(s) : Fons, Jean-Pierre * Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s) : Formation professionnelle * Analyse de tâches * Description de tâches * Marché du travail * Emploi * Caractéristiques professionnelles * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet : Imprimerie * Reprographie

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Dans ce document, elle porte sur la fonction de travail des personnes préposées à la reprographie. Elle est effectuée par des spécialistes qui précisent les tâches et les opérations à accomplir en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Ils identifient également les habiletés et le comportement requis et formulent des suggestions à l'égard de la formation.

13 IMPRIMERIE – ÉDITION

REPROGRAPHIE

RAPPORT D'ANALYSE DE SITUATION DE TRAVAIL

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

95-70139

IMPRIMERIE – ÉDITION

REPROGRAPHIE

RAPPORT D'ANALYSE
DE SITUATION
DE TRAVAIL

Composition de l'atelier

Les personnes suivantes ont participé à l'atelier de l'analyse de la situation de travail des préposées, préposés à la reprographie, qui s'est tenu à Laval les 8, 9 et 10 février 1993.

Ces personnes représentaient la grande, la moyenne et la petite entreprise.

SPÉCIALISTES DU MÉTIER

Normand Baillargeon
Ministère des Approvisionnements et Services
770, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 540
Montréal H3A 1G1
Téléphone : (514) 873-6683
Télécopieur : (514) 873-9913

André Barabé
Université Laval
Cité universitaire
Ste-Foy G1K 7P4
Téléphone : (418) 656-2385
Télécopieur : (418) 656-2076

Eddy Cadoret
Jet Copie inc.
905, boul. Charest Ouest
Québec G1N 2C9
Téléphone : (418) 527-2563
Télécopieur : (418) 527-9312

André Dubé
Servi-Litho
3305, boul. Pitfield
St-Laurent H4S 1H3
Téléphone : (514) 335-2400
Télécopieur : (514) 337-3507

Sophie Lamothe
Commission scolaire Chomedey de Laval
Centre Compétences 2000
777, avenue Bois-de-Boulogne
Laval H7N 4G1
Téléphone : (514) 662-5770
Télécopieur : (514) 662-5747

Sylvie Lavoie
Les Copies de la Capitale
250, boul. Charest Est
Québec G1K 3H1
Téléphone : (418) 648-1911
Télécopieur : (418) 529-7148

Marcel Léonard
Servi-Litho
3305, boul. Pitfield
St-Laurent H4S 1H3
Téléphone : (514) 335-2400
Télécopieur : (514) 337-3507

Réjeanne Turgeon
Bell Canada
700, rue De La Gauchetière
Bureau C28
Montréal H3B 4L1
Téléphone : (514) 870-5049
Télécopieur : (514) 391-3976

OBSERVATRICE, OBSERVATEUR

Gaston Boulanger
Consultant pour le Centre de
formation à distance collégial

Christiane Gendron
Commission scolaire Chomedey de Laval
Centre Compétences 2000

Claude Viger
Enseignant
Centre de technologie Rosemont

Présentation générale

L'analyse de situation de travail a pour but de préciser les compétences sur lesquelles s'appuient les objectifs d'un programme. Elle est le reflet fidèle du consensus établi par un groupe de spécialistes du marché du travail relativement à la description d'un métier en particulier. Dans un souci d'amener les diplômées et diplômés de la formation professionnelle à exercer de façon compétente le métier auquel elles et ils auront été préparés, le ministère de l'Éducation a fait appel à des spécialistes de la profession pour en décrire à la fois le contenu et les exigences. Réunies autour d'une même table, ces personnes se sont entendues sur une définition commune du métier; elles en ont précisé les tâches et les opérations en plus d'établir leurs conditions de réalisation. Voilà, en somme, ce dont fait état le présent rapport.

Le schéma ci-contre permet de situer l'analyse de situation de travail parmi l'ensemble des productions reliées aux programmes.

Le ministère de l'Éducation diffuse ces rapports afin d'informer ses partenaires au sujet des travaux en cours et des orientations que prendront les programmes une fois élaborés. Ces rapports pourront également être utilisés par les commissions scolaires à des fins d'information scolaire et professionnelle, de promotion des programmes, de préparation d'offres de service en formation sur mesure en entreprise, etc.

PRODUCTIONS RELIÉES AU PROCESSUS D'ÉLABORATION DE PROGRAMMES

A. Recherche et planification
- *Orientation pour le développement du secteur.*
- *Répertoire des profils de formation professionnelle.*
- *Planification quinquennale.*
- *Étude préliminaire.*

B. Production de programmes
- ***Rapport de l'analyse de situation de travail.***
- *Précision des orientations et des objets de formation.*
- *Programme d'études.*

C. Soutien des programmes
- *Guide d'organisation pédagogique et matérielle.*
- *Guide pédagogique.*
- *Guide d'évaluation.*

Table des matières

INTRODUCTION 1

1 DESCRIPTION GÉNÉRALE DU MÉTIER 2

1.1 Définition du métier 2
1.2 Conditions et organisation du travail 2
1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail 3
1.4 Perspectives d'emploi et rémunération 4
1.5 Possibilités d'avancement et de mutation 4
1.6 Présence des femmes dans le métier 5

2 PROCESSUS DE TRAVAIL 6

2.1 Tableau des tâches, des opérations et des sous-opérations 6
2.2 Information complémentaire au tableau 9
2.3 Ordonnancement des tâches selon leur degré de difficulté, leur importance et leur fréquence d'exécution 12
2.4 Synthèse du processus de travail 13
2.5 Conditions de réalisation et critères de performance 14

3 HABILETÉS ET COMPORTEMENT GÉNÉRAL 23

3.1 Habiletés 23
3.2 Comportement 25

4 FORMATION 26

4.1 Orientations 26
4.2 Suggestions relatives à la formation 26

Introduction

Le présent rapport a pour but de colliger et de structurer les données qui ont été recueillies au moment de l'atelier de l'analyse de situation de travail des personnes préposées à la reprographie. Cet atelier s'est tenu à Laval, les 8, 9 et 10 février 1993.

Le rapport trace le portrait du métier en décrivant, de façon exhaustive, les tâches accomplies en reprographie. On y mentionne également les habiletés nécessaires et le comportement requis pour exercer convenablement le métier. Finalement, on donne des suggestions relativement à la formation des futures travailleuses et des futurs travailleurs.

La validité des prochaines étapes du processus d'élaboration du programme *Reprographie* repose sur la justesse des données contenues dans ce rapport. Aussi, ce document doit-il reproduire, le plus fidèlement possible, la réalité du métier analysé.

1 Description générale du métier

1.1 Définition du métier

Les personnes préposées à la reprographie, dans une entreprise, sont responsables de la reproduction et de la reliure de documents de toutes sortes. Il faut préciser que la reprographie, bien qu'elle appartienne au secteur de l'imprimerie, édition n'implique pas l'utilisation de presses ou de duplicateurs. Les personnes préposées à la reprographie utilisent plutôt des photocopieurs qui font la reproduction de documents «à sec». Les personnes utilisent aussi parfois des appareils de reproduction nécessitant des liquides, comme l'appareil à diazocopier.

Outre la photocopie de documents, les personnes préposées à la reprographie sont appelées à effectuer d'autres tâches reliées au service à la clientèle, au montage et à la finition des documents ainsi qu'à l'entretien des appareils.

Selon la *Classification canadienne descriptive des professions* (CCDP), les tâches de la personne préposée à la reprographie sont réparties dans les catégories suivantes :

- commis à la production (4151);
- opérateurs sur machines de bureau (4141);
- façonneurs de produits en papier (8593);
- relieurs et travailleurs assimilés (9517);
- photograveurs et travailleurs assimilés (9515);
- imprimeurs et travailleurs assimilés (9519).

1.2 Conditions et organisation du travail

Les personnes préposées à la reprographie travaillent dans les secteurs public ou privé. Les employeurs du secteur privé sont des entreprises de reprographie qui possèdent des comptoirs de service à la clientèle, ou encore, des centres de photocopie libre-service. Certaines imprimeries offrent aussi des services de reprographie. Dans de tels cas, les travaux de reprographie sont effectués dans des locaux adjacents à l'imprimerie. Outre ces types d'entreprises, les personnes préposées à la reprographie peuvent travailler dans les nombreuses entreprises (les compagnies d'assurances, par exemple) qui possèdent leur propre service de reprographie. Cependant, la tendance actuelle dans ce secteur serait de confier les travaux de reprographie aux entreprises spécialisées.

Les principaux employeurs du secteur public sont le ministère des Approvisionnements et Services ainsi que les grandes entreprises telles que Bell Canada, Hydro-Québec, etc. Les services de reprographie des différentes universités et les commissions scolaires sont aussi des organismes possédant des centres de services importants.

Quel que soit le secteur, privé ou public, les tâches effectuées par les personnes préposées à la reprographie sont sensiblement les mêmes. La reprographie consiste essentiellement à reproduire, à l'aide de photocopieurs, des documents sur papier, acétate, carton, feuille auto-collante, etc. Les documents peuvent être en noir et blanc, partiellement en couleurs ou en couleur. Les appareils utilisés sont de trois types, soit : les photocopieurs à sec pour les formats ayant un maximum de 11" x 17", les photocopieurs à sec pour les grands formats et les photocopieurs nécessitant des

produits liquides (diazocopie). Les types de documents ainsi reproduits sont, pour n'en nommer que quelques-uns, des manuels, des brochures, des dépliants, des affiches, des index, des étiquettes, des formulaires, des plans, etc. Si ce n'est déjà fait par le photocopieur, la personne préposée à la reprographie sera également responsable de l'assemblage et du montage des documents à l'aide de différents types de reliure.

En général, le métier s'exerce individuellement, parfois en équipe, et sous supervision. Les facteurs de stress que les personnes ont à surmonter sont relatifs aux échéances à respecter ainsi qu'au degré de qualité à atteindre.

Bien que l'utilisation des photocopieurs nécessite un local à atmosphère contrôlée, il arrive que les travailleuses et les travailleurs soient soumis à des températures élevées, engendrées par le fonctionnement des appareils. Le bruit des appareils est également incommodant de même que les vapeurs d'amoniaque émanant des diazocopieurs. Les poudres (*toner*) utilisées dans les photocopieurs pourraient, elles aussi, être nocives pour la santé. En effet, des femmes enceintes ont déjà été retirées de leur milieu de travail à cause de ce produit. Il semblerait toutefois que la toxicité du produit ne soit pas clairement établie puisque le retrait préventif n'est pas appliqué dans toutes les entreprises. Le travail de reprographie ne présente pas de risques d'accidents particuliers, à l'exception de ceux qui sont reliés à la manutention du matériel. Des mauvaises techniques de manutention peuvent en effet causer des blessures au dos. Occasionnellement, les personnes peuvent s'infliger des brûlures en manipulant des pièces d'équipement.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Les conditions d'entrée sur le marché du travail ne sont pas uniformes d'une entreprise à une autre. D'ailleurs, il n'existe actuellement aucun programme de formation en reprographie. La plupart des employeurs n'ont pas d'exigences scolaires particulières. Les personnes qui accèdent à ce travail, apprennent leur métier sur le tas. Les nouvelles travailleuses et les nouveaux travailleurs des entreprises privées doivent subir une période de probation, qui peut varier de 3 à 30 jours. La période de probation au secteur public peut s'étendre, quant à elle, sur six mois. Soulignons cependant que dans le secteur public, on n'embauche presque plus de personnes venant de l'extérieur; on recrute plutôt le personnel à l'intérieur même de la fonction publique.

Il n'y a ni association, ni corporation régissant ce métier. La majorité des travailleuses et des travailleurs du secteur privé ne sont pas syndiqués. Les personnes qui travaillent dans le secteur public sont, quant à elles, syndiquées et bénéficient de conventions collectives.

Mentionnons en outre que les personnes qui souhaitent exercer le métier de préposée ou de préposé à la reprographie doivent posséder les aptitudes, goûts et indices de tempérament suivants[1].

---

1. Ces renseignements sont tirés de la *Classification canadienne des professions* (CNP 1473, CNP 9471).

APTITUDES

Capacité de comprendre des principes et des techniques; capacité de comprendre et d'exécuter des directives simples; perception des formes et des couleurs; coordination visuelle-manuelle et dextérité digitale; acuité visuelle à courte distance; capacité de supporter le bruit; capacité de fournir un effort physique léger ou considérable.

GOÛTS

Aimer travailler avec des objets; aimer les activités où le côté technique et mécanique des choses l'emporte sur le facteur humain; aimer le travail routinier, concret et organisé; aimer les activités se traduisant par des résultats tangibles.

INDICES DE TEMPÉRAMENT

Aimer les tâches répétitives ou de courte durée exécutées d'après un ensemble de méthodes et de séquences; aimer effectuer un travail selon des directives particulières; aimer travailler avec précision à l'intérieur de limites, de tolérances et de normes établies.

1.4 Perspectives d'emploi et rémunération

Selon les personnes-ressources qui ont participé à l'analyse, il semblerait que le marché de la reprographie soit en pleine croissance. Les entreprises actuelles prennent de l'expansion tandis que plusieurs autres voient le jour. La compétition est forte pour les entreprises, mais les besoins à combler sont nombreux. On considère donc que les perspectives d'emploi dans ce domaine sont bonnes. Notons cependant que les chances de trouver un emploi dans le secteur public sont assez minces à cause des politiques d'embauche restrictives.

Les personnes qui travaillent actuellement dans le secteur public gagnent de 22 000 $ à 25 000 $ par année. D'autres organismes publics ou parapublics peuvent offrir 16 $ à 17 $ l'heure. Dans les entreprises privées, on commence à travailler au salaire minimum lorsqu'on n'a aucune expérience. Cependant, certaines entreprises seraient prêtes à offrir un salaire horaire de 8 $ à 10 $ à une personne qui aurait reçu une formation. Le taux horaire maximal qui est actuellement offert dans l'entreprise privée est de 15 $ à 17 $.

1.5 Possibilités d'avancement et de mutation

Dans la fonction publique, l'avancement et la mutation se font au moyen de concours. Les possibilités sont grandes, elles permettent même de changer d'emploi. Dans les entreprises privées, la personne préposée à la reprographie pourra, si elle possède les compétences et si elle le désire, s'occuper de la vente au comptoir, superviser une succursale ou faire la représentation commerciale de l'entreprise. Mentionnons également que certaines personnes expérimentées démarreront leurs propres entreprises.

1.6 Présence des femmes dans le métier

Les femmes sont très présentes dans ce métier. Elles représentent environ 85 p. 100 des effectifs. On attribue ce fait aux qualités que les femmes démontrent en ce qui a trait à l'organisation, à l'application de méthodes, à la minutie apportée au travail, à la perception et à la dextérité. On dit en outre que les femmes sont de très bonnes superviseures. Certaines personnes considèrent toutefois que les femmes ont moins de disponibilité que les hommes et que leur force physique peut être un inconvénient.

2 Processus de travail

2.1 Tableau des tâches, des opérations et des sous-opérations

Le tableau suivant présente les huit tâches décrites au cours de l'analyse de situation de travail en reprographie. Ces tâches correspondent aux principales activités du métier. À chaque tâche correspond une liste d'opérations ou d'actions effectuées par la préposée ou le préposé dans le cadre de son travail. Certaines opérations sont en outre détaillées en sous-opérations, lorsque cela est nécessaire.

A INTERPRÉTER LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

a) Accueillir la cliente ou le client (en personne ou au téléphone).

b) Interroger la personne sur ses besoins.

c) Vérifier les originaux.

d) Conseiller la personne.

e) Préparer un bon de commande.
- Inscrire le nom de la personne.
- Décrire le travail.
- Évaluer les coûts.
- Déterminer les délais de production.
- Faire approuver par la personne.
- Remettre une copie du bon de commande à la personne.

f) Acheminer le bon de commande.

B PLANIFIER LE TRAVAIL

a) Interpréter les bons de commande.

b) Établir les priorités et le calendrier de production.

c) Faire produire les travaux de préparation à l'interne.
- Déterminer les fournisseurs internes.
- Attribuer les travaux.
- Faire le suivi des travaux.

d) Vérifier la capacité de production des appareils.

e) Vérifier la disponibilité des appareils et des matières premières.

f) S'approvisionner en matières premières cela est si nécessaire.

C EXÉCUTER LE MONTAGE D'UN DOCUMENT

a) Interpréter le bon de commande quant au type de finition demandé.

b) Déterminer les marges en fonction de la reliure.

c) Disposer les pages en fonction des normes de la pagination.

d) S'assurer du registre des originaux.

e) Faire l'imposition.

f) Ajouter des éléments aux originaux.

g) Produire une épreuve pour approbation par la cliente ou le client.

D REPROGRAPHIER DES DOCUMENTS

a) Interpréter le bon de commande.

b) Vérifier la qualité de l'original.

c) Évaluer la faisabilité du travail.

d) Vérifier l'appareil de reprographie.

e) Faire une copie de préparation.

f) Programmer le copieur.

g) Alimenter l'appareil.

h) Produire un exemplaire.

i) Vérifier l'exemplaire par rapport à l'original ou au bon de commande.

j) Reproduire le travail selon la quantité demandée.

k) Acheminer les travaux.

E EXÉCUTER LA FINITION D'UN DOCUMENT

a) Interpréter le bon de commande.

b) Déterminer la méthode de finition en fonction du bon de commande.

c) Établir la séquence de travail.

d) Appliquer des méthodes de finition.
- Assembler.
- Mettre en tablettes.
- Brocher.
- Trouer.
- Plier et rainurer.
- Relier.
- Plastifier.
- Couper au massicot.
- Mettre sous bande ou sous cellophane.

F PRÉPARER DES DOCUMENTS POUR L'EXPÉDITION

a) Interpréter le bon de commande.

b) Emballer les documents.

c) Adresser les paquets.

d) Préparer le bordereau d'expédition et la liste de livraison.

G EFFECTUER DES TÂCHES DE BUREAU

a) Remplir des bons de commande.

b) Facturer la clientèle.
- Lire les compteurs des photocopieurs.
- Déterminer le montant total.
- Calculer et ajouter les taxes.
- Encaisser.

c) Vérifier l'inventaire.

d) Remplir des rapports de production et de bris d'équipement.

e) Faire et recevoir des appels téléphoniques.

f) Envoyer des documents par télécopieur.

H ENTRETENIR ET RÉPARER DES APPAREILS

a) Nettoyer des composantes.

b) Vérifier et maintenir les niveaux d'huile et d'encre.

c) Déceler des problèmes.

d) Diagnostiquer des problèmes.

e) Consulter une ou un collègue de travail pour obtenir un avis.

f) Changer des composantes.

g) Rendre des composantes fonctionnelles.

h) Faire des appels de service si cela est nécessaire.

2.2 Information complémentaire au tableau

Les précisions apportées à l'énoncé des tâches ou des opérations ont pour but de déterminer les applications possibles de ces tâches ou opérations.

TÂCHE A : INTERPRÉTER LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

a) Accueillir la cliente ou le client.
Dans une entreprise privée, la clientèle est de deux types : interne ou externe. La clientèle interne, ce sont des personnes qui travaillent dans la même compagnie, mais dans un autre service que la reprographie. La clientèle extérieure est constituée, quant à elle, d'individus ou d'entreprises (clientèle commerciale). Dans le secteur public, les usagères et les usagers des services de reprographies sont toutes les personnes à l'emploi des ministères ou des organismes gouvernementaux.

c) Vérifier les originaux.
La vérification a pour but d'évaluer la qualité de l'original afin de déterminer si l'on sera en mesure d'en tirer de belles photocopies. La vérification permet également de déterminer si, légalement, on a le droit de photocopier le document. Les documents protégés par des droits d'auteur ainsi que certains documents en couleur ne peuvent être photocopiés.

d) Conseiller la personne.
On peut conseiller la personne sur le montage de son document afin d'augmenter la qualité de celui-ci. On peut également lui suggérer, pour des raisons d'esthétique ou de budget, des solutions en ce qui concerne les types de papier ou de reliure à employer.

e) Préparer un bon de commande : décrire le travail.
La description du travail sur le bon de commande doit contenir les données suivantes : format et type de papier, nombre d'originaux et de copies demandées, disposition des feuilles (recto verso), type de finition, etc.

TÂCHE C : EXÉCUTER LE MONTAGE D'UN DOCUMENT

f) Ajouter des éléments aux originaux.
L'ajout d'éléments est fait manuellement en les collant avec des adhésifs. Ces ajouts, tout comme l'ensemble du montage, seront éventuellement faits à l'ordinateur. Les éléments qui sont généralement ajoutés aux originaux sont des textes, des photos, des couleurs ou des logos.

TÂCHE D : REPROGRAPHIER DES DOCUMENTS

c) Évaluer la faisabilité du travail.
L'évaluation consiste à faire un examen attentif du document à reprographier pour ensuite pouvoir déterminer l'appareil le plus approprié pour ce qui est de la capacité et du coût de production, de la qualité de la reproduction, etc.

d) Vérifier l'appareil de reprographie.
Cette vérification permet de s'assurer de la propreté de la vitre. D'autres points de vérification seront effectués pendant la production de la copie de préparation (e) ou de l'exemplaire (h).

f) Programmer le copieur.
La personne préposée doit entrer les données relativement aux éléments suivants : recto verso, format, quantité, assemblage, brochage, intensité (contraste), réduction ou agrandissement, placement de l'original, insertion de feuilles couleur, intercalaires, reliure thermo-adhésive ou à bande collée, etc.

g) Alimenter l'appareil.
Il s'agit de remplir les bacs de l'appareil avec les produits appropriés tels que : papier blanc, papier couleur, acétates, feuilles auto-collantes, cartons, étiquettes, etc.

TÂCHE E : EXÉCUTER LA FINITION D'UN DOCUMENT

d) Appliquer des méthodes de finition :
- assembler manuellement pour faire de l'encartage, du mariage, de l'insertion et de l'assemblage à plat;
- assembler mécaniquement avec des assembleuses rotatives, en colonnes, horizontales;
- brocher à plat ou à cheval, manuellement ou avec une brocheuse industrielle;
- plier manuellement ou mécaniquement pour faire les plis suivants : accordéon, enveloppant, parallèle;
- relier; types de reliure : boudinée (spirale, «Cerlox»), thermoreliure («Fastbind», «Unibind»), entoilée, cartable, etc.;
- couper au massicot, manuellement ou mécaniquement.

TÂCHE F : PRÉPARER DES DOCUMENTS POUR L'EXPÉDITION

b) Emballer les documents.
Les différentes façons d'emballer les documents sont :
- l'emballage avec du papier;
- la mise sous enveloppe;
- la mise en paquet;
- la mise en boîte;
- la mise sous cellophane.

d) Préparer les bordereau d'expédition et la liste de livraison.
L'expédition peut être effectuée des façons suivantes :
- compagnies de transport;
- courrier;
- livraison par l'entreprise elle-même;
- au comptoir.

TÂCHE G : EFFECTUER DES TÂCHES DE BUREAU

b) Facturer la clientèle.
Cette opération est surtout effectuée dans les entreprises privées (et non dans le secteur public). Elle implique l'utilisation de caisses enregistreuses et la préparation de dépôts.

e) Faire et recevoir des appels téléphoniques.
Cette opération consiste à répondre à la clientèle, à la rappeler et à appeler des fournisseurs.

TÂCHE H : ENTRETENIR ET RÉPARER DES APPAREILS

L'entretien et la réparation s'appliquent aux copieurs ainsi qu'aux appareils de finition.

a) Nettoyer des composantes.
Le nettoyage s'applique à des composantes telles que : vitres, photo-récepteurs, courroies, corotrons, etc.

c) Déceler des problèmes.
Le principal problème est le blocage du papier (bourrage), dont les causes peuvent être multiples : qualité du papier, pièces défectueuses, ajustement inadéquat, alimentation ou programmation incorrecte, etc.

d) Diagnostiquer les problèmes.
Le diagnostic consiste essentiellement à interpréter les codes données par l'appareil.

f) Changer des composantes.
Copieur et duplicateur : courroies, corotrons, photo-récepteurs, feutres, révélateurs.
Assembleuse : rouleaux d'alimentation, courroies, rouleaux de broches.
Brocheuse : broches, couteaux.
Troueuse : mèches, rondelles de bois (d'arrêt).
Plieuse : rouleaux d'alimentation, courroies.
Massicot : lame, bande de polyéthylène.
Appareil à cellophane : tige métallique (élément chauffant), ruban (bande d'amiante).

g) Rendre des composantes fonctionnelles.
Troueuse : aiguiser et cirer des mèches.
Plieuse : nettoyer des courroies et des rouleaux d'alimentation.
Appareil à boudin et spirale : vider et nettoyer les contenants.

2.3 Ordonnancement des tâches selon leur degré de difficulté, leur importance et leur fréquence d'exécution[2]

Dans le tableau ci-dessous, on classe les tâches selon différents critères.

Le degré de difficulté : l'indice 1 est attribué à la tâche la plus facile à réaliser et l'indice 5, à la plus difficile.

L'importance : l'importance d'une tâche est déterminée selon le temps qui lui est généralement consacré. Elle est exprimée en pourcentage. Un pourcentage élevé signifie que personne préposée à la reprographie accomplit souvent cette tâche, tandis qu'un faible pourcentage est attribué à une tâche qui occupe peu de temps dans l'ensemble du travail.

---

2. Certaines données, en particulier le pourcentage de temps accordé à une tâche, peuvent varier en fonction de la grosseur et du type d'entreprise. Dans ce tableau, on trace un portrait général de l'exercice du métier. On ne tient pas compte de toutes les particularités des différentes entreprises.

La fréquence d'exécution : cette fréquence correspond au pourcentage des personnes préposées appelées à exécuter cette tâche. Un pourcentage élevé signifie qu'un grand nombre de personnes accomplissent la tâche, tandis qu'un faible pourcentage signifie que peu d'entre elles exécutent ce travail.

TÂCHES	DEGRÉ DE DIFFICULTÉ	IMPORTANCE (%)	FRÉQUENCE D'EXÉCUTION (%)
A. Interpréter les demandes de la clientèle	3,5	15	95
B. Planifier le travail	2	5	75
C. Exécuter le montage d'un document	2	5	50 à 75
D. Reprographier des documents	3	60	100
E. Exécuter la finition d'un document	1	6	100
F. Préparer des documents pour l'expédition	1	3	75 à 100
G. Effectuer des tâches de bureau	2	3	60
H. Entretenir et réparer des appareils	4	3	100

2.4 Synthèse du processus de travail

Que le travail soit exécuté dans les secteurs privé ou public, la personne préposée à la reprographie suivra généralement le processus de travail suivant :

- interpréter les bons de commande;
- planifier le travail;
- alimenter les appareils;
- programmer les appareils;
- vérifier la qualité du travail;
- acheminer les documents;
- entretenir le lieu de travail.

2.5 Conditions de réalisation et critères de performance

Les renseignements relatifs aux conditions de réalisation et aux critères de performance apparaissant dans les tableaux suivants.

Les conditions de réalisation renseignent principalement sur le degré d'autonomie de la personne au cours de l'exécution de la tâche, les consignes de départ, les références et le matériel utilisés, les risques de blessures inhérents au travail et la relation entre une tâche et les tâches ou procédures précédentes ou suivantes.

Quant aux critères de performance, ils indiquent des aspects généralement observables et mesurables permettant de porter un jugement sur le travail effectué. Ces critères touchent le respect de normes, la durée d'exécution, la quantité et la qualité du travail ainsi que le type de comportement à adopter au moment de la réalisation des travaux.

TÂCHE A : INTERPRÉTER LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement, sans supervision. La personne peut parfois consulter une ou un responsable pour obtenir des données relatives à la production, aux coûts, à la main-d'oeuvre, etc. La personne a de la latitude dans sa tâche puisqu'elle peut suggérer à la cliente ou au client des solutions quant à la présentation matérielle du document à photocopier.

- La tâche peut être effectuée à partir de bons de commande, de devis techniques, de listes de prix et d'inventaire, d'échantillons de papier et de modèles de travaux. Le matériel nécessaire à l'accomplissement de cette tâche est le suivant : règle, roulette de conversion, calculatrice, carte magnétique, téléphone, télécopieur et ordinateur avec logiciels spécialisés.

- La tâche étant effectuée à proximité des lieux de production, la personne est soumise aux bruits des appareils et aux vapeurs d'amoniaque dans certains cas. Les facteurs de stress sont relatifs aux risques d'erreurs qui pourraient entraîner des pertes sur le plan des coûts ou de l'insatisfaction de la clientèle.

- Cette tâche s'accomplit de plus en plus à l'ordinateur. Dans certains cas, la cliente ou le client présente même son travail sur disquette.

Critères de performance

- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir aux situations imprévues.

- La personne doit répondre promptement à la clientèle et se tenir correctement en sa présence.

- La personne doit soigner son apparence personnelle et travailler avec honnêteté.

- Le bon de commande doit être complet et lisible. Les données et les codes qu'il contient doivent être justes.

- La personne doit respecter l'éthique professionnelle et, en particulier, ce qui touche la Loi sur les droits d'auteur.

TÂCHE B : PLANIFIER LE TRAVAIL

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement, sans supervision. La personne a parfois des décisions complexes à prendre au sujet de la répartition des travaux.
- La tâche est effectuée à partir des bons de commande en utilisant parfois des tableaux de production.
- La tâche est relativement stressante à cause des conséquences engendrées par une mauvaise planification.
- Cette tâche nécessite une très bonne connaissance des capacités de production des appareils ainsi que du matériel disponible en inventaire.
- Cette tâche sera, éventuellement, effectuée à l'ordinateur.

Critères de performance

- La personne doit respecter les règles relatives au transport sécuritaire de charges.
- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir dans des situations imprévues.
- La qualité de la planification prime sur la vitesse d'exécution.
- Établissement juste des priorités.
- Ordonnancement correct des travaux.
- Détermination des ressources humaines et matérielles appropriées aux travaux à exécuter.
- Respect des demandes de la clientèle.
- Propositions de solutions acceptables pour la clientèle.
- Obtention de la coopération des travailleuses et des travailleurs.

TÂCHE C : EXÉCUTER LE MONTAGE D'UN DOCUMENT

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement, sans supervision. La personne a peu de marge de manoeuvre dans la façon de travailler puisqu'elle doit respecter la demande de la cliente ou du client.
- La tâche est accomplie à partir de bons de commande et des procédures de travail établies par l'entreprise.
- Le matériel utilisé pour l'exécution de cette tâche est le suivant : tables lumineuses, tables à dessin, règles parallèles, couteau «X-acto», Té, cire, ruban collant et correcteur liquide.
- La tâche peut comporter un risque d'accident, soit celui de se couper avec le couteau «X-acto».
- Dans l'avenir, le montage se fera de plus en plus à l'ordinateur.

Critères de performance

- La personne doit faire preuve d'initiative afin d'augmenter l'efficacité de son travail.
- Le montage doit être droit, précis, propre, complet et conforme à la demande de la cliente ou du client.
- Les textes doivent être parfaitement lisibles.
- Le travail doit être fait avec méthode sans perte de temps et d'argent.

TÂCHE D : REPROGRAPHIER DES DOCUMENTS

18

TÂCHE D : REPROGRAPHIER DES DOCUMENTS

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement ou en équipe, avec ou sans supervision, selon la complexité des travaux. Par exemple, une ou deux personnes peuvent être appelées à faire fonctionner quatre copieurs en même temps. La personne a une certaine latitude dans sa tâche parce qu'elle peut, dans certains cas, décider de l'équipement à utiliser.
- La tâche est effectuée à partir de bons de commande ou de devis techniques. La personne peut consulter, en cas de besoin, les manuels d'utilisation des appareils. Le matériel nécessaire à l'accomplissement de cette tâche est le suivant : papier, carton, intercalaire, etc. Les appareils utilisés sont : copieurs à haut et bas volume, copieurs pour grands formats, copieurs couleur (laser), copieurs à 2 couleurs, diazocopieurs et ozalides. Ces appareils sont de plus en plus informatisés.
- La personne est soumise à des bruits relativement élevés, soit 85 à 90 décibels, selon la quantité d'appareils en marche et la grandeur du local. Le bruit et les échéances à respecter constituent des facteurs de stress. La tâche présente certains risques d'accident tels que : blessures au dos causées par la manutention de matériel lourd, coupures par le papier, brûlures et chocs électriques causés par certaines pièces d'appareils.

Critères de performance

- La personne doit respecter les règles de sécurité relatives au transport de matériel lourd.
- Les documents photocopiés doivent présenter les qualités suivantes : couleur appropriée du papier, bonne densité des noirs, bon contraste, distribution correcte de l'encre, sans tache.
- Le travail doit être conforme aux bons de commande.
- Les documents photocopiés doivent être plus beaux ou aussi beaux que les originaux.
- Les recto verso doivent être bien disposés et les feuilles des documents, toutes au registre.
- Le travail doit être fait avec méthode, sans perte de temps ou de matériel.
- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir aux situations imprévues.
- La personne doit respecter l'éthique professionnelle et, en particulier, ce qui touche la Loi sur les droits d'auteur.
- On accepte que la personne dépasse de 10 p. 100 la durée d'exécution prévue.

TÂCHE E : EXÉCUTER LA FINITION D'UN DOCUMENT

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement ou en équipe, avec ou sans supervision. La personne a une certaine latitude dans la façon d'exécuter la tâche puisqu'elle peut décider de l'ordre des opérations.
- La tâche est effectuée à partir des bons de commande. La personne peut se reporter aux marques de coupe et aux modèles de pliage pour effectuer le travail.
- Le matériel nécessaire est le suivant : broches, colle, toile, anneaux, couvertures, etc. Les appareils utilisés sont : couteau, brocheuse, troueuse, plieuse, assembleuse, etc.
- Le travail peut être bruyant et stressant, en particulier au moment de l'utilisation de la plieuse.
- L'utilisation de certains appareils peut nécessiter des postures de travail fatigantes.
- Plusieurs copieurs font l'assemblage et la reliure de façon automatique. De nouveaux appareils de finition font régulièrement leur apparition dans l'industrie.

Critères de performance

- La personne doit respecter les règles de sécurité relatives à l'utilisation de certains accessoires tels que : coquilles (protection de l'ouïe), gardes de sécurité (utilisation des brocheuse, troueuse, plieuse, appareil pour la thermoreliure). Les règles de manutention du matériel lourd doivent également être respectées.
- Les critères de qualité du travail sont les suivants : respect des bons de commande, feuilles dans le bon sens, bon ordre de la pagination, documents complets, perforations et reliures sur les bons côtés, égalité et équerrage des feuilles, propreté.
- Le travail doit être fait rapidement avec un minimum de perte de matériel.
- Il doit y avoir synchronisation entre les différents travaux de finition.
- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir aux situations imprévues.
- On accepte que la personne dépasse de 10 p. 100 la durée d'exécution prévue.

TÂCHE F : PRÉPARER DES DOCUMENTS POUR L'EXPÉDITION

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement, parfois en équipe, sans supervision.
- La tâche est effectuée à partir des bons de commande, en utilisant des étiquettes et des bordereaux d'expédition.
- Le matériel utilisé pour exécuter cette tâche est le suivant : enveloppes, cellophane, boîtes, papier d'emballage, ruban collant. On se sert de papier et de ruban collant à partir de dévidoirs.
- Cette tâche présente certains risques pour la santé. La personne peut en effet s'infliger des blessures au moment de la manutention du matériel lourd. Ce travail nécessite l'utilisation d'appareils pour le levage et le déplacement des charges.
- Le suivi de l'expédition est de plus en plus informatisé.

Critères de performance

- La personne doit respecter les techniques de manutention.
- Les colis doivent être bien adressés, c'est-à-dire comporter les adresses de l'expéditeur et du destinataire.
- Tous les colis faisant partie d'un même envoi doivent être numérotés.
- Il doit y avoir concordance entre les contenus des envois et les bons de commande.
- Les envois doivent être complets, les emballages solides et bien attachés.
- On doit respecter la demande de la clientèle quant au mode d'envoi.
- On doit respecter les normes (masse et volume) des différents modes d'expédition tels que : Poste Canada, compagnies de livraison, service de l'expédition de l'entreprise.

TÂCHE G : EFFECTUER DES TÂCHES DE BUREAU

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement, sans supervision.
- Les tâches de bureau nécessitent des formulaires et documents techniques tels que : bons de commande, fiches d'entretien, rapports statistiques, bordereaux de dépôt, formulaires pour télécopieur, listes de clientèle, cartes magnétiques, auditron, relevés des fournisseurs, etc. Les principaux appareils utilisés sont : le téléphone, le télécopieur, la caisse enregistreuse et la calculatrice.
- Certaines tâches de bureau, en particulier la facturation et la tenue de l'inventaire, sont de plus en plus informatisées.

Critères de performance

- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir aux situations imprévues, surtout en présence de la clientèle ou des fournisseurs.
- La personne doit respecter le protocole téléphonique : démonstration de politesse et de courtoisie, établissement de la priorité des appels, appels effectués au moment approprié.
- Les bons de commande et les rapports doivent présenter les qualités suivantes : complets, exacts, détaillés, clairs, précis, lisibles, approuvés par une supérieure ou un supérieur.
- La tenue de l'inventaire doit être juste et on doit garder les quantités minimales nécessaires. Il faut également respecter les procédures de commande.

TÂCHE H : ENTRETENIR ET RÉPARER DES APPAREILS

Conditions de réalisation

- Le travail est effectué individuellement ou en équipe, avec ou sans supervision. Les opérations d'entretien sont définies dans les contrats d'entretien des appareils. La personne n'a donc pas beaucoup de latitude dans la façon de travailler. Souvent, elle ne doit pas tenter de réparer l'appareil, mais plutôt faire un appel de service.

- Le travail est effectué à l'aide des manuels de service et des fiches d'entretien des appareils. En cas de bris, la personne doit faire un diagnostic pour la technicienne ou le technicien et remplir une feuille de commande pour la réparation. Le matériel utilisé est le suivant : huile, encre, révélateur, outils divers.

- Les accidents possibles sont mineurs et se résument à des brûlures, coupures et écorchures.

- Lorsqu'un appareil ne fonctionne plus, la situation est toujours stressante puisque la production est arrêtée et les échéances risquent de ne pas être respectées. Les réparations se font de plus en plus «à distance», c'est-à-dire en appliquant des consignes données par une technicienne ou un technicien, au téléphone. La personne qui applique alors les consignes est souvent une «opératrice clé» ou un «opérateur clé», qui a reçu une formation en vue de la réparation de certains appareils.

Critères de performance

- La personne doit avoir de l'initiative, le sens des responsabilités et le sens de l'organisation. Elle doit être capable de prendre des décisions et de bien réagir aux situations imprévues.

- La personne doit respecter les normes relatives à la manipulation des produits potentiellement dangereux (SIMDUT).

- La personne doit également respecter les consignes des fournisseurs ainsi que certaines règles telles que : le port d'accessoires de sécurité (gants, lunettes), le port du sarrau et de chaussures fermées. La personne ne doit pas porter de vêtements amples, ni de cravate.

- Les appareils doivent bien fonctionner et demeurer en bon état longtemps. Il doit y avoir un minimum de bris ou d'arrêts. Les appareils doivent produire des travaux de grande qualité.

- Le travail doit être effectué dans un temps minimal, avec précision, précaution et méthode .

3 Habiletés et comportement général

L'exécution des tâches en reprographie exige certaines habiletés transférables et un comportement général.

Une *habileté* est la maîtrise d'une activité physique ou intellectuelle. «Une habileté transférable est une performance applicable à une variété de situations connexes mais non identiques. C'est une habileté qui n'est pas limitée, par exemple, à un seul poste de travail, à une seule tâche ou à un seul métier unique[3].»

«Un *comportement général* se rapporte à une façon ou à une manière de se comporter. C'est moins une habileté qu'une façon particulière de faire les choses. Les attitudes ainsi que les habitudes profondes appartiennent à cette catégorie[4].»

3.1 Habiletés

Les participantes et les participants à l'atelier ont déterminé un certain nombre d'habiletés jugées essentielles à l'exercice du métier. Ces habiletés appartiennent aux domaines ci-dessous.

Mathématique

La pratique du métier nécessite la maîtrise des opérations de base (addition, soustraction, multiplication, division) avec les nombres entiers et les nombres fractionnaires. On doit aussi être capable de calculer des pourcentages. Il faut en outre bien connaître les systèmes impérial et internationnal. L'interprétation des instruments suivants est essentielle : règles (mesures impériales et métriques), roulette de proportions, ruban à mesurer, équerre et règle parallèle. Les notions de mathématique seront appliquées pour la facturation, l'estimation ainsi que le calcul des taux de réduction et d'agrandissement des originaux.

Français et anglais

Une bonne connaissance du français écrit est importante afin de pouvoir rédiger correctement les formulaires, factures ou bons de commande. La communication avec la clientèle nécessite l'usage d'un français correct de même qu'une connaissance usuelle de l'anglais (en particulier dans la région de Montréal).

---

3. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. Direction générale de l'éducation des adultes. «Guide d'élaboration d'objectifs terminaux» dans *Méthode : élaboration de curriculum*, Québec, 1982, p. 2.

4. *Ibid.*, p. 3.

Connaissance des appareils de reprographie et de finition

Il est essentiel d'avoir des connaissances sur les principes de fonctionnement des appareils utilisés. Il faut comprendre le principe de la photocopie, c'est-à-dire comment se fait le transfert d'image. Pour comprendre ce principe, il faut, bien entendu, connaître les principales composantes d'un copieur. Une connaissance des différentes techniques et des différentes sortes d'appareils de reprographie est également nécessaire. La personne doit connaître, outre ces appareils, ceux qui sont utilisés pour la finition des documents tels que : plieuse, assembleuse, troueuse, etc. La personne doit être familière avec les composantes et les principes de fonctionnement de ces appareils. Toutes ces connaissances seront utiles pour l'entretien et la réparation des appareils ainsi que pour la détermination de l'appareil le plus approprié à un travail donné.

Connaissance des matières premières

Des connaissances sur les matières premières sont essentielles pour la bonne réalisation des travaux. Il faut en effet être capable d'associer les différentes sortes de papier aux usages auxquels elles correspondent. Il faut donc avoir des notions sur les types de papier, leur grain, leur composition, leur texture, leurs propriétés, etc. La terminologie utilisée pour désigner les sortes de papier de même que l'interprétation de listes de prix ou d'inventaire sont également des connaissances importantes pour le métier.

Résolution de problèmes

Des habiletés en résolution de problèmes sont un atout dans le métier. Différentes techniques peuvent en effet être appliquées pour résoudre des problèmes de production, réparer des appareils, ou encore, régler des problèmes interpersonnels.

Communication

La personne étant appelée à communiquer fréquemment avec des collègues, la direction ou la clientèle, on peut considérer les habiletés en communication comme essentielles. Les personnes doivent être capables d'établir des rapports clairs et courtois avec tout le monde.

Qualité totale

La survie et la compétitivité d'une entreprise reposent, en grande partie, sur sa capacité à produire des travaux de qualité. La personne préposée à la reprographie doit bien comprendre son rôle dans l'atteinte de la qualité totale et, pour y arriver, elle doit être sensibilisée à ce concept.

Connaissance des appareils de reprographie et de finition

Il est essentiel d'avoir des connaissances sur les principes de fonctionnement des appareils utilisés. Il faut comprendre le principe de la photocopie, c'est-à-dire comment se fait le transfert d'image. Pour comprendre ce principe, il faut, bien entendu, connaître les principales composantes d'un copieur. Une connaissance des différentes techniques et des différentes sortes d'appareils de reprographie est également nécessaire. La personne doit connaître, outre ces appareils, ceux qui sont utilisés pour la finition des documents tels que : plieuse, assembleuse, troueuse, etc. La personne doit être familière avec les composantes et les principes de fonctionnement de ces appareils. Toutes ces connaissances seront utiles pour l'entretien et la réparation des appareils ainsi que pour la détermination de l'appareil le plus approprié à un travail donné.

Connaissance des matières premières

Des connaissances sur les matières premières sont essentielles pour la bonne réalisation des travaux. Il faut en effet être capable d'associer les différentes sortes de papier aux usages auxquels elles correspondent. Il faut donc avoir des notions sur les types de papier, leur grain, leur composition, leur texture, leurs propriétés, etc. La terminologie utilisée pour désigner les sortes de papier de même que l'interprétation de listes de prix ou d'inventaire sont également des connaissances importantes pour le métier.

Résolution de problèmes

Des habiletés en résolution de problèmes sont un atout dans le métier. Différentes techniques peuvent en effet être appliquées pour résoudre des problèmes de production, réparer des appareils, ou encore, régler des problèmes interpersonnels.

Communication

La personne étant appelée à communiquer fréquemment avec des collègues, la direction ou la clientèle, on peut considérer les habiletés en communication comme essentielles. Les personnes doivent être capables d'établir des rapports clairs et courtois avec tout le monde.

Qualité totale

La survie et la compétitivité d'une entreprise reposent, en grande partie, sur sa capacité à produire des travaux de qualité. La personne préposée à la reprographie doit bien comprendre son rôle dans l'atteinte de la qualité totale et, pour y arriver, elle doit être sensibilisée à ce concept.

Éthique professionnelle

Les personnes préposées à la reprographie doivent absolument connaître la loi relative aux droits d'auteur. Ces personnes doivent en effet savoir reconnaître les documents qui ne peuvent être reproduits. Elles doivent également connaître les procédures qui permettent à l'entreprise de se dégager de toutes responsabilités dans les cas de demandes «douteuses» de la part de la clientèle.

Gestion du temps

Le personnel en reprographie est régulièrement appelé à planifier l'exécution des travaux et à établir des priorités. Des connaissances de base sur les principes à respecter en gestion du temps sont donc des atouts.

Recherche d'emploi

Les personnes qui finissent un programme de formation ont généralement hâte d'accéder au marché du travail. Pour cette raison, il faut leur donner les moyens de se trouver rapidement un travail. Les personnes qui se cherchent un emploi doivent être capables de préparer correctement un curriculum vitae. Elles doivent en outre connaître les techniques pour rencontrer les employeurs, les attitudes à adopter en entrevue et les méthodes pour assurer le suivi de leurs démarches.

Habiletés perceptuelles

Les capacités de perception visuelle sont très importantes pour effectuer ce métier. Les personnes doivent en effet être capables de bien distinguer les couleurs, les textures et les formats. Le sens olfactif et l'ouïe sont également mis à contribution, pour déceler des émanations de produits toxiques (l'amoniaque, par exemple) ou des mauvais fonctionnements d'appareils.

3.2 Comportement

Pour exercer convenablement le métier, les personnes préposées à la reprographie devraient présenter les attitudes suivantes :

- communiquer facilement, avoir de l'entregent;
- avoir l'esprit d'équipe;
- avoir de l'initiative et le sens des responsabilités;
- s'adapter aux situations imprévues;
- travailler de façon autonome;
- travailler avec méthode et propreté.

4 FORMATION

4.1 Orientations

La formation professionnelle vise à ce que l'élève acquière les compétences requises pour exercer adéquatement son métier, pour évoluer dans le monde du travail et pour se développer professionnellement. Tous ces objectifs doivent être atteints dès l'entrée sur le marché du travail.

La formation des préposées et des préposés à la reprographie devrait donc :

- assurer l'intégration à la vie professionnelle;
- développer l'efficacité dans l'exercice du métier;
- favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels;
- assurer la mobilité professionnelle.

4.2 Suggestions relatives à la formation

Les objectifs de la formation devront permettre à la préposée ou au préposé qui entre sur le marché du travail, d'accomplir avec compétence les tâches et opérations décrites précédemment.

La durée de la formation pourrait s'échelonner sur une période de trois à six mois, à raison d'une trentaine d'heures par semaine. À la fin de leur formation, les élèves pourraient effectuer un stage en entreprise. Un stage d'une durée de deux à trois semaines permettrait aux élèves de démontrer leurs habiletés dans un vrai milieu de travail. Les employeurs souhaitent cependant que le cahier qu'on utilisera pour l'évaluation de l'élève soit simple et facile à remplir.

Les locaux qui serviront à l'enseignement du métier devront être bien équipés. On devrait y trouver une variété d'appareils normalement utilisés pour la reproduction et la finition de documents. Ces appareils devraient être représentatifs des différents modèles offerts sur le marché et être à la fine pointe de la technique. On devrait ainsi choisir des copieurs à plusieurs fonctions programmables (alimentation et insertion automatique, brochage, marges, contraste, recto verso, etc.). Quant au copieur couleur, il pourrait être branché sur un serveur. Le coût de ces appareils étant relativement élevé, on suggère la location des appareils plutôt que leur achat.

Pour bien préparer les élèves aux réalités du marché du travail, on devrait prévoir, dans les locaux de reprographie, un comptoir de service à la clientèle. Les élèves devront ainsi répondre aux besoins d'une clientèle réelle, ce qui constitue une stratégie d'enseignement encore plus intéressante que les simulations. Elles et ils pourraient ainsi faire de vrais travaux pour l'école ou la commission scolaire.

Comme on l'a déjà mentionné, certains appareils sont très chers. Cependant, il faudrait tout de même que les élèves soient en mesure d'utiliser les appareils qu'on retrouve de façon courante dans les entreprises. Pour cette raison, il serait sage d'envisager l'application du principe de formation par alternance. Il semblerait que des entreprises soient prêtes à ouvrir leurs portes et à permettre aux élèves de faire des apprentissages sur leurs appareils à la fine pointe de la technique. Cette collaboration nécessiterait, bien entendu, un protocole d'entente clairement défini entre les deux parties (école et entreprise).

Les participantes et les participants de l'atelier on suggéré d'utiliser les vidéos conçues par les compagnies Xérox, Canon ou Kodak comme outils de formation. On suggère également de concevoir une vidéo qui représenterait des méthodes de travail en vigueur dans différentes entreprises de reprographie.

En terminant, les enseignantes ou les enseignants qui seront appelés à donner les cours de ce programme devraient avoir de l'expérience du travail en industrie. On devrait donc priviligier, au moment de la sélection du personnel, les personnes qui ont travaillé dans le métier. Si cette demande n'est pas réalisable, la personne choisie devra d'abord aller se recycler pendant au moins trois mois dans l'industrie et chez les fournisseurs d'appareils. Quant à la sélection des élèves, on devra s'assurer de leur maturité et de leurs aptitudes pour travailler avec la clientèle.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-1303-06

17-1303-06

FFIINN

F I N